

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan atau organisasi yang berorientasi bisnis memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan dari kegiatannya dan menjaga kelangsungan perusahaan. Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan dunia bisnis saat ini bergerak sangat pesat mengarah ke persaingan usaha yang semakin kompetitif di segala bidang sehingga setiap perusahaan akan selalu dituntut untuk mengelola perusahaan sebaik mungkin agar tetap mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Usaha perusahaan dalam mencapai tujuan tersebut diantaranya mampu mengelola modal, peralatan dan sumber daya manusia dengan baik.

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam upaya memenangkan persaingan pada era globalisasi. Setiap organisasi bisnis membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dalam menggerakkan roda operasional perusahaan. Perusahaan yang memiliki kualitas SDM yang baik akan mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Pada dasarnya, perusahaan tidak hanya membutuhkan karyawan yang mampu dan terampil tetapi karyawan yang bisa bekerja lebih giat dan mempunyai keinginan untuk mencapai hasil yang optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. Dukungan perusahaan terhadap kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan menjadi hal penting mengingat lingkungan perusahaan baik internal dan eksternal akan selalu mengalami perubahan berkelanjutan. Oleh karena itu perusahaan dapat memberikan program pelatihan dan pengembangan kepada setiap karyawan

untuk meningkatkan kemampuan karyawan sehingga tujuan-tujuan perusahaan dapat tercapai.

Kemampuan merupakan keahlian yang dimiliki seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan baik fisik maupun mental. Seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan harus mempunyai kemampuan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang didudukinya. Karyawan memiliki kemampuan yang berbeda-beda, sehingga dalam penerapannya karyawan harus bekerja sesuai dengan keahlian yang dimilikinya.

Menurut Robbins (2015:35-37) kemampuan karyawan di bagi menjadi dua yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Sedangkan, kemampuan fisik adalah kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, dan kekuatan.

Setiap karyawan yang bekerja di suatu perusahaan atau organisasi selain harus mempunyai kemampuan kerja, juga harus mempunyai komitmen organisasional dalam bekerja. Komitmen organisasional merupakan loyalitas yang dimiliki karyawan terhadap organisasi atau perusahaan yang tercermin dari keterlibatan karyawan yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Loyalitas karyawan tercermin melalui kesetiaan dan kemauan karyawan untuk selalu berusaha menjadi bagian dari organisasi serta berkeinginan kuat untuk bertahan dalam organisasi. Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan adanya komitmen, karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen.

Menurut Mathis dan Jackson dalam Sopiah (2008:155) “*Organizational commitment is degree to which employee believe and in and accept*

organizational goals and desire to remain with the organization”. Komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Komitmen organisasional dibagi menjadi tiga yaitu *affective commitment*, *continuance commitment* dan *normative commitment*. *Affective commitment* berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasi, identifikasi dan keterlibatan anggota dalam suatu organisasi, *continuance commitment* berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi dan *normative commitment* berkaitan dengan keterikatan anggota organisasi untuk terus berada dalam organisasi.

Karyawan yang memiliki kemampuan kerja dan komitmen organisasional yang tinggi akan memberikan pencapaian kinerja yang tinggi pada perusahaan. Sebaliknya, karyawan yang tidak memiliki kemampuan dan komitmen organisasional yang baik dalam bekerja akan berdampak pada penurunan kinerja. Menurut Mangkunegara (2009:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Selanjutnya Menurut Mangkunegara (2009:16) “Kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya tidak terlepas dari faktor pribadi dan faktor lingkungan organisasi”. Faktor pribadi yang dimaksudkan adalah seperti kemampuan kerja dan komitmen organisasional sedangkan faktor yang berasal dari luar seperti faktor kepemimpinan dalam lingkungan kerja.

Penelitian yang dilakukan Kolz *et. al* (2008) menunjukkan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Aisha *et. al* (2013) menyatakan bahwa karyawan merupakan bagian penting dari organisasi dan memiliki dampak terhadap kinerja organisasi. Kinerja dihasilkan jika karyawan memiliki kemampuan untuk mendukung kegiatan mereka di tempat kerja.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Kalkavan dan Katrinli (2014) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi akan menimbulkan kinerja organisasi yang tinggi, tingkat absensi berkurang dan loyalitas karyawan meningkat. Sebaliknya, karyawan yang memiliki komitmen rendah pada organisasi tidak melihat diri mereka sebagai bagian dari organisasi. Karyawan itu memiliki kecenderungan yang tinggi untuk melakukan absensi, sering datang terlambat dan melakukan pengunduran diri dari organisasi, hal ini akan berdampak pada kinerja.

Penelitian ini dilakukan pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang. PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki cakupan usaha dalam pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. PDAM Kota Malang berkewajiban untuk melayani kebutuhan dan meningkatkan pelayanan seiring dengan semakin berkembangnya Kota Malang yang tentunya memicu penambahan jumlah penduduk Kota Malang mengakibatkan meningkatnya pula kebutuhan air bersih.

Semakin meningkatnya kebutuhan air bersih PDAM kota Malang menambah kapasitas produksi dengan mengelola sumber air Wéndit yang berada di wilayah Kabupaten Malang dan beberapa mata air di kota Malang dengan menggunakan sistem pompanisasi untuk memenuhi dan menjaga kelangsungan pelayanan air pada konsumen selama 24 jam. Berikut ini jumlah pelanggan PDAM kota Malang dari tahun 2008-2016 :



Gambar 1 : Statistik jumlah pelanggan PDAM Kota Malang
Sumber : PDAM Kota Malang

Berdasarkan statistik jumlah pelanggan PDAM Kota Malang dapat diketahui bahwa pelanggan PDAM Kota Malang dari tahun 2008 sampai tahun 2016 selalu mengalami peningkatan maka dari itu PDAM Kota Malang dituntut untuk bisa mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki agar bisa melayani kebutuhan masyarakat dan terus meningkatkan pelayanan sehingga jumlah pelanggan setiap tahunnya akan terus bertambah. Selain itu sesuai misi PDAM Kota Malang yaitu meningkatkan pelayanan, meningkatkan profesionalisme SDM dan meningkatkan kinerja manajemen maka PDAM Kota Malang dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang memiliki kinerja baik.

Kinerja yang baik akan tercapai bila didukung oleh kemampuan kerja dan komitmen organisasional yang dimiliki oleh setiap karyawan. Karyawan yang memiliki kemampuan dalam bekerja akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Sedangkan, karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan bekerja secara sungguh-sungguh dan akan tetap tinggal di dalam organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.



Gambar 2 : Statistik jumlah pegawai PDAM Kota Malang
Sumber : PDAM Kota Malang

Merujuk pada temuan hasil penelitian terdahulu maka dapat dikaitkan dengan statistik jumlah pegawai PDAM Kota Malang tiap tahun. Berdasarkan gambar 2 statistik jumlah pegawai PDAM Kota Malang diketahui bahwa adanya penurunan jumlah pegawai PDAM Kota Malang dari tahun 2007 sampai tahun 2015. Penulis beranggapan adanya keterkaitan antara kurangnya kemampuan kerja dan kurangnya komitmen organisasional yang dimiliki karyawan terhadap berkurangnya jumlah pegawai PDAM Kota Malang setiap tahunnya. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka penulis ingin mengetahui peranan

kemampuan kerja dan komitmen organisasional dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Penulis memilih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang sebagai obyek penelitian berdasarkan pertimbangan karena perusahaan ini merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) penyedia sarana dan penyediaan air minum di Kota Malang yang memerlukan kemampuan kerja dan komitmen organisasional yang kondusif agar kinerja yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Sehingga penulis mengangkat judul “**Pengaruh Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan**”. (Studi pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kemampuan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kemampuan kerja dan komitmen organisasional secara simultan terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan menjelaskan deskripsi kemampuan kerja dan komitmen organisasional dan kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh antara kemampuan kerja dan komitmen organisasional secara simultan terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh komitmen Organisasional terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah di uraikan diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Kontribusi Akademis
 - a. Hasil penelitian bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang SDM yang berkaitan dengan kemampuan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan.

- b. Hasil Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kolz *et. all* (2008) yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kemampuan kerja dengan kinerja karyawan.
- c. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Kalkavan, dan Katrinli (2014) serta Refin dan Mechanic (2014) yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang untuk dapat meningkatkan kemampuan kerja dan komitmen organisasional untuk mencapai kinerja yang diharapkan.

E. Sistematika Pembahasan

Agar sesuatu yang dibahas dalam skripsi ini dapat diketahui, dimengerti dan dipahami secara jelas dari masing-masing bab atau bagian oleh pembaca maka peneliti menampilkan pembahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini secara garis besar menggambarkan hal-hal yang mengarah kepada pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menyajikan tentang tinjauan empiris dan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti mengenai kemampuan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menyajikan tentang lokasi penelitian, jenis penelitian, definisi operasional, skala pengukuran, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan gambaran umum tempat penelitian, gambaran umum responden, penyajian data yang meliputi pengumpulan data, analisa data dan interpretasi data.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan kesimpulan akhir dari pembahasan penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, disertai dengan saran-saran dari peneliti yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini.